

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A0093), 5.0
Toteutus	MPA1211: 1/2012-2013 (27.08.2012 - 21.12.2012)
Tyyppi	AMMATILLISEN OSAAMISEN MUODOSTUMINEN (A012)
Ryhmät	Ensisijainen: MPA11SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	21.05.2012 08:00 - 03.06.2012
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Sisättö Margareeta (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 3 op T&k-integraatio: 1 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	19.01.2013 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.12.2013
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	*rakentaa asiakkuussuhteita *analysoida ja kehittää erilaisia asiakkuuksia *johtaa asiakkuuksien hallintaa
Edeltävät opinnot	
Keskeinen sisältö	- asiakkuuksien hallinnan perusprosessit - asiakassuhdemarkkinointi - asiakaskannattavuus - asiakaslupaukset ja arvonluonti - tilastotieteen soveltaminen
Oppimateriaali	Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita. Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: Bookwell. Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita. Hellman, K., Peuhkurinen, E. & Raulas, M. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja. Helsinki: WSOY.
Ohjaus ja viestintä	Optiman viestintäkanavalla ja lähiopinnoissa.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Oppiminen arvioidaan itse- vertais ja asiantuntija-arviointina Laurean yhteisiä arviointikriteerejä soveltaen. Arviointikriteerit laaditaan yhdessä. Kiitettävä 5 Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä ja perustelee tutkitulla tiedolla valintojaan. Toimii itsenäisesti ja aloitteellisesti tavoitteiden suunnassa. Toiminta on usein joustavaa, kehittämispainotteista ja aktiivista. Valitsee toimintaan soveltuvia malleja. Hyvä 3 Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. Perustelee, vertailee ja analysoi toimintaansa. Selviytyy itsenäisesti erilaisissa tehtävissä. Soveltaa monipuolisesti malleja. Toimii ryhmässä tavoitesuhteisesti. Tyydyttävä 1 Käyttää keskeisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perehtyneensä tietoperustaan. Noudattaa ohjeita sekä perustelee toimintaansa annetuilla ohjeilla.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	Toimii ohjattuna asianmukaisesti. Käyttää opittuja malleja. Toimia ryhmän jäsenenä.
Projekti/hanke (nimi)	Asiakashallintajärjestelmän kartoitus ja verkkopalvelun analysointi.
Käytettävät T&K menetelmät	-sisällön analyysi -tilaston soveltaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	- 96 t luentoja - 15 t ohjausta - 100 t ryhmissä työskentelyä - 58 t yksilötyötä
Muut toteutusjärjestelyt	Läsnäolo lähijaksoilla ja ohjauksissa sekä aktiivinen tuntityöskentely vaikuttaa nostavasti tai laskevasti lopulliseen arvosanaan.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
13.09.2012	9-11.30	3	Orientointi aiheeseen, Asiakaslähtöisyys kaikkien yritysten toimintoja yhdistävänä tekijänä	- Opintojakson tavoitteet, sisältö ja aikataulu - Tehtävät - Arviointikriteerit - Tehtäväksianto seuraaville kerroille: *kirjoitelmat tenttimateriaalista > tenttikysymysten ja arviointikriteerien laatiminen *lehtikatsaukset alan lehdistä *Mystery shopping -harjoitus >ryhmien muodostuminen - Asiakaslähtöisyys liiketoimintoja yhdistävänä tekijänä - Asiakkaan ostokäyttäytyminen: B2C, B2B		
20.09.2012	9-11.30	3	Markkinointi	- Mystery shopping -harjoituksen koonti - Markkinoinnin kilpailukeinot		
27.09.2012	9-11.30	3	Asiakaslähtöinen yritys ja asiakkuuksien hallinta	- Harjoitus markkinoinnin kilpailukeinoista - Asiakkuuksien johtamisen peruseriaatteita		
04.10.2012	9-11.30	3	Asiakkuuksien hallinta	- Jarmo Lipiäinen, myynti- ja markkinointijohtaja, KOTIMAA-YHTIÖT Kotimaa-Yhtiöiden asiakkuuksien johtamisen malli ja työkalut - Projektityön anto *projektisuunnitelman palautus 29.10. klo 16		
11.10.2012	9-11.30	3	Aihealueen tietoperustan kokoaminen	- Tenttimateriaalin esitykset > > tenttikysymysten laatiminen - Palvelujen tuotteistaminen ja brändäys		
18.10.2012	9-11.30	3	Tietoperustan syventäminen	- Tenttiin valmistautuminen		
25.10.2012	9-11.30	3	Osaamisen arviointi	- Tentti ja vertaisarviointi		
25.10.2012	16-18		Asiakkuuksien hallinta: case yritys	25.10. klo 16-18 Helena Pesonen CRM-järjestelmän käyttöönotto ja hyödyntäminen -työpaja		
01.11.2012	9-11.30	3	Ohjaus	Itsenäinen työskentely		
08.11.2012	9-11.30	3		Lehtikatsaukset Ohjaukset tarvittaessa		
15.11.2012	9-11.30	3	Ohjaus	-Suunnitelmien esittelyt - Ryhmäohjaukset		
22.11.2012	9-11.30	3	Projektin työstäminen	- Itsenäistä työskentelyä ryhmissä *raporttien palautus Optimaan 22.11. klo 20.00 mennessä *PP-esitysten palautus		

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

				Optimaan 28.11. klo 12 mennessä *opponointien palautus Optimaan 28.11. klo 12.00 mennessä		
29.11.2012	9-11.30	3	Tulosten esittely	- Pienryhmien esitykset * verkkopalveluanalyysi ja kehittämisideat * yrityksen asiakshallintajärjestelmän hyödyntäminen - Vertaisarviointi - Opintojaksopalaute		
13.12.2012	9-11.30	3	Opintojakson päättäminen	- Palaute tehtävästä ryhmittäin - Opintojaksopalauteen tarkastelua		